

**PELAKSANAAN TRANSAKSI E-COMMERCE BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008**

***THE PRACTICE of E-COMMERCE IS REGULATED UNDER LAW
NUMBER 11 YEAR 2008***

Ni Nyoman Ernita Ratnadewi

Mahasiswa Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Mataram

Email: ernitha_ratnadewi@yahoo.com

Naskah diterima : 21/05/2014; revisi : 26/06/2014; disetujui : 28/07/2014

ABSTRACT

The practice of electronic contract or e-commerce is regulated under Law No. 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transaction and Government Regulation No. 82 of 2012 concerning Implementation of Electronic System and Transaction. This research aimed to find out the practice of e-commerce transaction according to the law and to find out dispute settlement pattern of e-commerce transaction in Indonesia. The normative empirical research method is employed in this research yet applying statute, conceptual and sociological approach. The research result shows that the implementation of electronic transactions are not fully in accordance with the existing law and regulation therefore one side defaults often occurs. However, the dispute settlement still refers to community dispute settlement with the principle of lumping it, avoidance and negotiation.

Keywords : Transaction, electronic contract

ABSTRAK

Dalam pelaksanaan kontrak elektronik atau *e-commerce* terdapat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan untuk mengetahui pola penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Indonesia. Normatif-empiris dipergunakan sebagai metode penelitian dengan metode pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan transaksi *e-commerce* belum sepenuhnya berpedoman pada Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik sehingga masih sering terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. Sedangkan dalam hal penyelesaian sengketa yang dilakukan, masih berpedoman pada teori penyelesaian sengketa dalam masyarakat yakni dengan cara *Lumping it, Avoidance, dan Negotiation*.

Kata Kunci : Transaksi Kontrak Elektronik

PENDAHULUAN

PERKEMBANGAN GLOBALISASI dan perannya dalam dunia perdagangan merupakan hal

yang tidak dapat dipisahkan dewasa ini. Kondisi tunggal yang ditawarkan globalisasi juga turut mempengaruhi perkembangan praktik dagang, yang didukung pesat-

nya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, melalui pengembangan perdagangan tanpa tatap muka (*faceless trading*) dengan dukungan teknologi internet atau *interconnected network* yang merupakan bagian teknologi komputer melalui sistem perdagangan bertransmisi elektronik, dan lazim dikenal dengan nama kontrak elektronik atau *electronic commerce* atau yang biasa disingkat *e-commerce*.

Keberadaan kontrak elektronik (*e-commerce*) menawarkan praktek dagang yang praktis dan cepat bagi pihak penjual dan pembeli, serta mampu mempertemukan banyak pihak yang datang dalam wilayah berbeda dalam satu wadah yang bersifat *borderless* atau tanpa batas. Namun dalam praktek dagang ini, tetap dimungkinkan tidak terpenuhinya kewajiban atas hak seseorang, dan menghasilkan adanya sengketa, yang kemudian diikuti dengan penyelesaian sengketa. Dalam terminologi kontrak elektronik atau *electronic commerce*, penyelesaian sengketa ditujukan untuk menyelesaikan sengketa antar satu pihak terhadap pihak lain, dan sebagai pembangun jembatan kepercayaan antara produsen dan konsumen, di mana hal ini menjadi dasar nota kesepahaman penyelenggara praktik kontrak elektronik (*e-commerce*) dalam menyediakan kepercayaan dan keamanan transaksi dagang ini.¹

Sengketa sebagai suatu keadaan di mana pihak-pihak yang melakukan upaya perniagaan mempunyai masalah, yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau tidak berlaku demikian.² Sengketa dapat juga dimaksudkan sebagai adanya ketidakserasian antara pribadi atau kelompok yang mengadakan hubungan karena

hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar.³

Indonesia sebagai bagian dari masyarakat internasional, juga turut mengatur praktik kontrak elektronik (*e-commerce*) ini dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, namun ternyata Indonesia masih belum mempunyai perangkat hukum yang khusus mengatur tentang *cyberspace*, *e-commerce* dan transaksi elektronik. Meskipun saat ini kita telah memiliki UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, namun pengaturan transaksi elektronik hanya diatur pada Bab V Pasal 17 sampai dengan Pasal 22 yang terkesan masih sangat umum dan tidak spesifik. Ketentuan-ketentuan tersebut belum lengkap dan belum dapat menjawab berbagai persoalan yuridis mengenai pelaksanaan transaksi elektronik yang dilakukan oleh para pihak.⁴

Selain itu juga dalam Pasal 43 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa “Dalam gerbang nasional dan jaringan Sistem elektronik belum dapat dilaksanakan, penyelenggara Transaksi Elektronik dapat menggunakan sarana lain atau fasilitas dari luar negeri setelah memperoleh persetujuan dari Instansi pengawas dan pengatur sektor terkait”. Hal ini membuktikan bahwa baik dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik maupun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transak-

¹ http://medianotaris.com/alternatif_penyelesaian_sengketa_on_line_berita330.html

² Komar Kartaatmadja, *Beberapa Masalah Dalam Penerapan ADR Di Indonesia, Dalam Prospek dan Pelaksanaan Arbitrase di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 37

³ Soeryono Soekanto, *Mengenai Antropologi Hukum*, Alumni, Bandung, 2002, hlm. 26.

⁴ Agus Sardjono, *Prinsip-Prinsip Hukum Kontrak Dalam Cross Border Transaction : Antara Norma Dan Fakta*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 27 No. 4 Tahun 2008, hlm. 11

si Elektronik masih belum terdapat kejelasan mengenai pengaturan transaksi melalui media elektronik atau transaksi elektronik khususnya yang berkaitan dengan *e-commerce*, *cyberspace*, *resseller*, *admin* dan istilah-istilah lainnya yang sering dipakai dalam transaksi *e-commerce* ini.

Ironisnya dari beberapa sengketa kontrak elektronik (*electronic commerce*) yang terjadi di Indonesia, yang kebanyakan kasusnya berkaitan dengan wanprestasi, keberadaan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ini, bukan menjadi upaya yang ditempuh dalam menyelesaikan sengketa yang ada, dan cara-cara penyelesaian sengketa secara konvensional yang kurang tepat sasaran menjadi pilihan.

Cara penyelesaian sengketa konvensional ini juga seringkali dihadapkan pada apatisme dan persoalan harga jenis barang yang menjadi objek sengketa dan biaya pengurusan konsultasi hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa yang berbanding terbalik, memicu rendahnya minat konsumen dalam upaya perbaikan hukum.⁵ Hal ini menjadi persoalan di mana cara penyelesaian sengketa yang ada akan tidak sejalan dengan sifat dasar kontrak elektronik yang tidak mengenal batas (*borderless area*), luasnya jangkauan perdagangan kontrak elektronik (*e-commerce*) yang bersifat nasional maupun transnasional, dan ketiadaan tatap muka antar para pihak dalam melakukan kontrak elektronik.

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang di atas, dapat dijabarkan beberapa hal untuk diketahui :

Bagaimana Pelaksanaan Transaksi *E-Commerce* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; Bagaiman Pola

Penyelesaian Sengketa Transaksi *E-Commerce* Di Indonesia Jenis Penelitian dalam tulisan ini adalah penelitian hukum normatif yang mengkaji norma-norma hukum yang terdapat Peraturan Menteri, dan peraturan Perundang-undangan yang terkait langsung dengan permasalahan Transaksi elektronik.

Pendekatan dilakukan dengan: (a) Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*), (b) Pendekatan Konseptual, (c) Pendekatan Empiris (Pendekatan Sosial dan Ekonomis). Sumber dan Jenis Data dan Bahan Hukum, *Penelitian* ini menggunakan (dua) jenis data dan satu bahan hukum, yakni Data primer, data sekunder dan Bahan hukum Tersier.

PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Transaksi Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

1. Tahap Pra Kontraktual Dalam Pelaksanaan Transaksi *E-Commerce*

Secara umum ada lima tahapan dalam melakukan penjualan melalui media internet, yaitu sebagai berikut:⁶

- a. Menetapkan ide untuk berbisnis
- b. Melakukan riset pasar tentang prospek bisnis
- c. Menyiapkan bahan penunjang untuk menjalankan bisnis
- d. Membuat website sebagai identitas perusahaan
- e. Melakukan promosi untuk mengundang pengunjung

Kontrak elektronik (*e-commerce*) yang didasarkan atas transaksi bisnis secara elektronik, khususnya yang menyangkut transaksi online ordernya sebagaimana

⁵ http://medianotaris.com/alternatif_penyelesaian_sengketa_on_line_berita330.html

⁶ <http://tulistulisanfiksi.blogspot.com/2013/05/tahap-tahap-penjualan-online.html>

dikemukakan oleh Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyu, pada dasarnya ada lima tahap dalam proses transaksi bisnis secara elektronik (*e-commerce*), yakni sebagai berikut:

- a. *Find it*, pembeli dapat mengetahui dengan pasti dan mudah jenis barang yang dia inginkan, dengan metode, yakni *search*, pembeli dapat memperoleh tipe-tipe barang yang diinginkannya, dan metode *browse*, yang menyediakan menu yang terdiri atas jenis-jenis barang;
- b. *Explore it*, akan dijumpai keterangan lebih jelas mengenai barang yang dipilih itu, antara lain, terdiri dari informasi produk (seperti harga dan gambar barang) tersebut;
- c. *Select it, shopping cart* akan menyimpan terlebih dahulu barang yang diinginkan sampai siap untuk *check out*, dalam *shopping cart*, antara lain, dapat memproses *check out* dan menghapus atau menyimpan daftar belanja untuk keperluan nanti;
- d. *Buy it*, memproses checkout, dilakukan dengan proses transaksi pembayaran setelah terlebih dahulu mengisi formulir yang telah disediakan oleh *merchant*. Pihak *merchant* tidak akan menarik pembayaran pada *credit card* sampai kita sudah menyelesaikan proses perintah untuk pengiriman;
- e. *Ship it*, pihak *merchant* akan mengirimkan *e-mail* lain yang akan memberitahukan pengiriman barang yang telah dilakukan.

2. Tahap Kontraktual dalam Pelaksanaan Transaksi Jual Beli *E-Commerce*

Kontrak elektronik lahir ketika penjual menyetujui pesanan pembeli (*buyer*) atau konsumen tersebut yang dilakukan melalui komunikasi teks yang dikirim melalui *email* atau melalui *Personal Chat* lainnya

yang ditujukan kepada pembeli (konsumen). Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu:

”(1) Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi Elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima.

(2) Persetujuan atas penawaran Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik.”

Dalam hal penerimaan biasanya penerimaan dapat terjadi tergantung pada penawaran yang terjadi. Apabila penawaran dilakukan melalui *email address* maka penerimaan dilakukan melalui *email*, karena penawaran hanya ditujukan pada sebuah *email* yang dituju sehingga hanya pemegang *email* tersebut yang dituju. Penawaran melalui *website* ditujukan untuk seluruh masyarakat yang membuka *website* tersebut, karena siapa saja dapat masuk ke dalam *website* yang berisikan penawaran atas suatu barang yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha. Setiap orang yang berminat untuk membeli barang yang ditawarkan itu dapat membuat kesepakatan dengan penjual atau pelaku usaha yang menawarkan barang/jasa tersebut.

Pada transaksi jual beli secara elektronik, khususnya melalui *website*, biasanya calon pembeli akan memilih barang tertentu yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha, dan jika calon pembeli atau konsumen itu tertarik untuk membeli salah satu barang yang ditawarkan, maka barang itu akan disimpan (*keep*) terlebih dahulu sampai calon pembeli atau konsumen merasa yakin akan pilihannya, selanjutnya pembeli atau konsumen akan memasuki tahap pembayaran.

3. Tahap Post Kontraktual dalam Transaksi Jual Beli E-Commerce

a. Syarat Kontrak atau Perjanjian dalam Transaksi Jual Beli E-Commerce

Transaksi jual beli yang terjadi melalui media internet itu sah dan mengikat para pihak apabila kontrak elektroniknya memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang berbunyi:

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”

Adapun syarat sahnya kontrak elektronik berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata yang merupakan syarat umum dari perjanjian adalah sebagai berikut:

Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat;

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Syarat sahnya kontrak elektronik juga disebutkan dalam Pasal 47 Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yaitu:

1. Transaksi Elektronik dapat dilakukan berdasarkan Kontrak Elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak.
2. Kontrak Elektronik dianggap sah apabila:
 - a. Terdapat kesepakatan para pihak;
 - b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang me-

wakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- c. Terdapat hal tertentu; dan
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

Informasi elektronik berupa isi percakapan/komunikasi melalui media internet antara penjual dengan pembeli dapat dijadikan salah satu alat untuk membuktikan dan menerangkan perjanjian yang terjadi antar para pihak. Pasal 5 ayat (1) UU ITE menyebutkan bahwa:

“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.”

Jadi, suatu transaksi jual beli tidak akan disangkal keabsahannya hanya karena bukti transaksi jual belinya semata-mata dalam bentuk elektronik. Semua hal yang berkaitan dengan proses tawar-menawar atau percakapan yang terjadi melalui situs *online* (*email, fax, sms, dan media elektronik lainnya*) artinya dapat juga digunakan sebagai alat untuk membuktikan dan menerangkan kontrak atau perjanjian yang terjadi antar para pihak dalam hal ini adalah oleh Penjual (*merchant*) dan pembeli (konsumen).

Dalam proses jual beli melalui layanan internet ini, sebelum lahirnya kontrak elektronik (*e-commerce*) terdapat kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar mengenai identitas pelaku usaha, syarat dan ketentuan kontrak, serta produk sebagaimana diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik:

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang leng-

kap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Yang dimaksud dengan “informasi yang lengkap dan benar” meliputi:

- a. Informasi mengenai identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara;
- b. informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa.”

Hal tersebut di atas merupakan salah satu syarat dari sahnya suatu perjanjian dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang termasuk dalam syarat *causa* yang halal, yang artinya tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, dan jika dilanggar maka perjanjian atau kontrak tersebut dikatakan batal demi hukum.

Untuk menghindari risiko tuntutan hukum, sebaiknya penjual memberikan informasi yang lengkap dan benar sebagaimana diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan pemberian informasi tersebut dilakukan sebelum pembeli melakukan pemesanan produk. Adapun bunyi dari pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tersebut adalah sebagai berikut:

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektroik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.

Pelaku usaha didefinisikan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kon-

sumen (UU Perlindungan Konsumen) sebagai berikut:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Jadi dalam hal ini pihak penjual (merchant) harus memberikan keterangan yang lengkap berhubungan dengan penawaran ataupun promosi/iklan terhadap barang dan jasa yang mereka jajakan di situs *online* unntuk menghindari kemungkinan adanya tuntutan hukum dari pihak pembeli (konsumen).

- a. Proses Terjadinya Kontrak Elektronik (*e-commerce*)

Tidak semua tawaran dalam prakontrak elektronik yang didasarkan atas transaksi bisnis secara elektronik atau *e-commerce* mempunyai konsekuensi hukum. S. B. Marsh dan J. Soulsby, menjelaskan ada beberapa kriteria tawaran yang tidak termasuk dalam arti hukum, yaitu:⁷

1. Ajakan untuk melayani semata-mata, dalam hal ini ada suatu indikasi bahwa seseorang berkehendak untuk melakukan perundingan, akan tetapi tidak berkehendak untuk terikat dengan syarat-syarat yang disebutkan, daftar barang dagangan atau media dalam mengiklankan barang-barang untuk dijual merupakan ajakan semacam itu;
2. Isapan jempol atau bualan semata-mata, dalam hal ini tidak seorang pun yang

⁷ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak Memahami Hukum Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*, Mandar Maju, Bandung, 2012, hlm. 250

akan memperhatikan secara serius, seperti merek yang tertera dalam paket bahwa “Merek X mencuci paling bersih” tidak akan dianggap sebagai tawaran tetap, akan tetapi dapat ditarik garis batas yang sempit antara bualan semata-mata dan janji-janji yang akan diterima serius oleh orang awam;

3. Pernyataan kehendak, yang sama juga halnya dengan tidak bermaksud untuk membentuk dasar kontrak, dan bukan suatu tawaran. Misalnya, iklan pelelangan umum;

Semata-mata memberikan informasi yang menyangkut suatu barang bahkan sampai harga dari barang tersebut, dalam hal ini tidak dapat dikatakan sebagai suatu tawaran.

b. Pelaksanaan Hak dan Kewajiban

Pelaksanaan hak dan kewajiban terjadi setelah para pihak dalam hal ini adalah pihak penjual (*merchant*) dan Pembeli (konsumen) telah memenuhi kontrak atau perjanjiannya, maka selanjutnya akan dilaksanakan proses pembayaran dan pengiriman barang atau jasa.

Cara pembayaran dalam situs *online* dilakukan atas kesepakatan antara pembeli dan penjual. Awalnya Pembeli akan menghubungi penjual melalui *e-mail* atau Nomor Telp/Hp yang tertera pada produk yang diiklankan. Dari sinilah kedua belah pihak menentukan dan menyepakati transaksi bagaimana yang mereka inginkan, misalnya saja Transfer lewat Bank atau *Cash On Delivery* (COD). Selain itu jika masalahnya adalah jarak, maka biasanya setelah pembeli telah mengirimkan bukti pembayaran barang/jasa yang telah mereka pesan maka pihak penjual biasanya mengirimkan barang tersebut melalui jasa pengiriman dengan ongkos kirim yang dibebankan kepada pihak pembeli atau ditentukan lain.

Pada dasarnya transaksi jual beli secara elektronik, sama halnya dengan transaksi jual beli biasa yang dilakukan di dunia nyata, dilakukan oleh para pihak yang terkait, walaupun dalam jual beli secara elektronik ini pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet. Dalam transaksi jual beli melalui media elektronik, pihak-pihak yang terkait antara lain:⁸

1. Penjual atau *merchant* atau pengusaha yang menawarkan sebuah produk melalui internet sebagai pelaku usaha.
2. Pembeli atau konsumen yaitu setiap orang yang tidak dilarang oleh undang-undang, yang menerima penawaran dari penjual atau pelaku usaha dan berkeinginan untuk melakukan transaksi jual beli produk yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha atau *merchant*.
3. Bank sebagai penyalur dana dari pembeli atau konsumen kepada penjual atau pelaku usaha/*merchant*, karena pada transaksi jual beli secara elektronik, penjual dan pembeli tidak berhadapan langsung, sebab mereka berada pada lokasi yang berbeda sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui perantara dalam hal ini bank.
4. Provider sebagai penyedia jasa layanan akses internet.

Seperti yang penulis jelaskan sebelumnya bahwa barang hanya akan dikirim setelah melalui proses pembayaran terlebih dahulu. Pembayaran dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung, misalnya melalui fasilitas internet, namun tetap bertumpu pada sistem keuangan nasional, yang mengacu pada sistem keuangan lokal

Adapun klasifikasi pembayaran adalah sebagai berikut:

⁸ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta, Gravindo Persada, 2000, hlm. 65

1. Transaksi model ATM, sebagai transaksi yang hanya melibatkan institusi *financial* dan pemegang *account* yang akan melakukan pengambilan atau menodeposit uangnya dari *account* masing-masing.
2. Pembayaran dua pihak tanpa perantara, yang dapat dilakukan langsung antara kedua pihak tanpa perantara dengan menggunakan uang nasionalnya.
3. Pembayaran dengan perantara pihak ketiga, umumnya merupakan proses pembayaran yang menyangkut debit, kredit ataupun cek masuk. Metode yang digunakan antara lain: sistem pembayaran melalui kartu kredit online serta pembayaran *check in line*.

Menurut Haris Faulidi Asnawi, ada beberapa langkah saat melakukan transaksi bisnis yang menggunakan *e-commerce* dengan kartu kredit:⁹

- a. *Consumer* memilih barang yang akan dibeli pada *website merchant*;
- b. Setelah harga ditotal, kemudian *consumer* memasukkan informasi kartu kredit pada *form slip* pembelian yang telah disediakan *website merchant*;
- c. Informasi tersebut selanjutnya dikirim ke *web server merchant* bersama informasi pembelian lainnya;
- d. Melalui sebuah sistem *gateway*, *merchant* akan melakukan proses otorisasi;
- e. *Merchant* melakukan otorisasi ke *acquirer* untuk selanjutnya diteruskan ke *issuer* melalui jaringan kartu kredit;
- f. Setelah memeriksa validitas informasi kartu kredit, *issuer* akan mengirim hasil otorisasi ke *acquirer*;
- g. *Acquirer* selanjutnya mengirim hasil otorisasi kepada *merchant* dan diinformasikan kepada *consumer* melalui *website merchant*;

- h. Jika otorisasi berhasil, *merchant* mengesahkan transaksi tersebut dan mengirim sesuatu yang telah dibeli ke alamat yang disepakati.

Selanjutnya yang harus dilakukan adalah pengiriman. Pengiriman merupakan suatu proses yang dilakukan setelah pembayaran atas barang yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli, dalam hal ini pembeli berhak atas penerimaan barang termaksud. Pada kenyataannya, barang yang dijadikan sebagai objek perjanjian dikirimkan oleh penjual kepada pembeli dengan biaya pengiriman sebagaimana telah diperjanjian antara penjual dan pembeli.

Menurut hasil penelitian bahwa yang dibebankan dalam biaya pengiriman barang biasanya adalah pihak pembeli (konsumen). Selain dibenarkan oleh Masdiani Ardian dalam penjelasan di atas, hal yang sama juga disampaikan oleh Nabila Rabhani¹⁰ yang menyatakan: “untuk biaya pengiriman barang yang telah dipesan dan telah dibayar oleh pihak pembeli atau konsumen dengan terlebih dahulu mengirimkan bukti pembayaran, biasanya biaya pengiriman barang tersebut saya bebaskan kepada pihak pembeli atau konsumen saya”.

Adapun macam-macam jasa pengiriman yang biasa digunakan oleh para pihak berdasarkan hasil kesepakatan, dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis antara lain PT. TIKI Online, PT. Pos Indonesia, JNE Express, dan ESL Ekspress.

Jadi dari uraian di atas, dapat dinyatakan bahwa jika pembeli dan penjual telah melaksanakan hak dan kewajibannya masing-masing maka transaksi jual beli *online* tersebut telah terlaksana sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku atau prestasi di antara para pihak telah terlak-

⁹ Muhammad Syaifuddin, *Op. Cit.*, hlm. 253-254

¹⁰ wawancara dengan Nabila Rabhani selaku penjual dalam sebuah situs online pada tanggal 8 April 2014

sana, namun jika terjadi sebaliknya maka dikatakan bahwa telah terjadi wanprestasi atau tidak terpenuhinya prestasi dari salah pihak dalam hal ini adalah pihak penjual (*merchant*) dan pihak pembeli (konsumen). Yang nantinya akan berujung pada upaya penyelesaian sengketa atau pemutusan kontrak.

A. Pola Penyelesaian Sengketa Transaksi E-Commerce Di Indonesia.

Pola penyelesaian sengketa di Indonesia dapat dibagi menjadi dua macam yaitu Pola penyelesaian sengketa melalui Pengadilan (*litigasi*) dan Pola penyelesaian sengketa di luar Pengadilan (*nonlitigasi*).

Pola penyelesaian sengketa melalui Pengadilan atau yang lebih dikenal dengan istilah *litigasi* merupakan suatu pola penyelesaian sengketa yang terjadi antara para pihak dengan melalui cara maupun proses di pengadilan sesuai dengan hukum acara peradilan yang putusannya bersifat mengikat.

Sedangkan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau yang dikenal dengan istilah *nonlitigasi* pada dasarnya merupakan suatu bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang didasarkan pada kesepakatan para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa nonlitigasi terdiri dari alternatif penyelesaian sengketa (ADR) dan arbitrase.

Namun dalam menyelesaikan sengketa transaksi jual-beli *e-commerce* yang dilakukan oleh para pihak, berdasarkan teori yang disebutkan dalam bab sebelumnya bahwa dalam hal menyelesaikan sengketa transaksi *e-commerce* dalam masyarakat, mereka lebih memilih menggunakan pola penyelesaian sengketa dalam masyarakat yakni dalam aspek *Lumping it* (membiarkan saja), di mana pihak yang merasakan perlakuan tidak adil, gagal dalam upaya untuk menekankan tuntutan, lebih memilih untuk mengambil keputusan un-

tuk mengabaikan saja masalah atau isu yang menimbulkan tuntutan, dan dia tetap memilih untuk meneruskan hubungan-hubungannya dengan pihak yang dirasakan merugikannya.

Yang kedua adalah aspek *Avoidance* (mengelak) yakni pihak yang merasa dirugikan memilih untuk mengurangi hubungan-hubungan dengan pihak yang merugikannya atau sama sekali menghentikan hubungan tersebut. Dan yang terakhir yaitu *Negotiation* (perundingan), yakni dua pihak yang berhadapan merupakan para pengambil keputusan. Pemecahan masalah yang dihadapi dilakukan oleh mereka berdua, mereka sepakat tanpa adanya pihak ketiga yang mencampuri, biasanya ada upaya mengganti barang, kembalikan barang yang tidak sesuai, atau yang lainnya berdasarkan kesepakatan mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap berbagai temuan dalam penelitian yang kemudian dikonstruksi melalui teori-teori yang relevan maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

Pelaksanaan Transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik belum sepenuhnya terlaksana karena ternyata dari hasil penelitian di lapangan masih sering terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak sehingga timbulah sengketa antara para pihak tersebut. Selain itu juga, hal ini dikarenakan baik dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik maupun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik ini masih belum secara lengkap membahas tentang *cyberspace*, transaksi elektronik, *e-commerce*, *resseller*,

admin dan istilah-istilah lain yang berkaitan dengan transaksi *e-commerce* ini. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terdapat 3 (tiga) tahapan dalam pelaksanaan transaksi *e-commerce* yaitu sebagai berikut:

- a. Tahap Pra Kontraktual dalam Pelaksanaan Transaksi Jual Beli *E-Commerce*
- b. Tahap Kontraktual dalam Pelaksanaan Transaksi Jual Beli *E-Commerce*
- c. Tahap Post Kontraktual dalam Pelaksanaan Transaksi Jual Beli *E-Commerce*

Dalam pelaksanaan transaksi jual beli *e-commerce* ini teori yang dipakai di lapangan adalah teori ucapan (*uitingstheorie*), yaitu teori terjadi pada saat pihak yang menerima penawaran itu menyatakan bahwa ia menerima penawaran itu, dan teori penerimaan (*ontvangstheorie*), yakni kesepakatan terjadi pada saat pihak yang menawarkan menerima langsung jawaban dari pihak lawan.

Adapun dalam hal pola penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* pada umumnya dibagi menjadi dua yakni penyelesaian sengketa secara litigasi dan penyelesaian sengketa secara non litigasi, tetapi ada pula teori penyelesaian sengketa dalam masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, upaya penyelesaian sengketa yang dipakai para pihak berdasarkan teori yang disebut-

kan dalam bab sebelumnya bahwa mereka lebih memilih menggunakan cara penyelesaian sengketa dalam masyarakat yakni dalam aspek *Lumping it* (membiarkan saja), di mana pihak yang merasakan perlakuan tidak adil, gagal dalam upaya untuk menekankan tuntutanannya, lebih memilih untuk mengambil keputusan untuk mengabaikan saja masalah atau isu yang menimbulkan tuntutanannya dan dia tetap memilih untuk meneruskan hubungan-hubungannya dengan pihak yang dirasakan merugikan.

Kedua adalah aspek *Avoidance* (mengelak) yakni pihak yang merasa dirugikan memilih untuk mengurangi hubungan-hubungan dengan pihak yang merugikan atau sama sekali menghentikan hubungan tersebut. Dan yang terakhir yaitu *Negotiation* (perundingan), yakni dua pihak yang berhadapan merupakan para pengambil keputusan. Pemecahan masalah yang dihadapi dilakukan oleh mereka berdua, mereka sepakat tanpa adanya pihak ketiga yang mencampuriya, biasanya ada upaya mengganti barang, kembalikan barang yang tidak sesuai, atau yang lainnya berdasarkan kesepakatan mereka. Dalam hal sanksi hukum, hanya terdapat sanksi berupa *blacklist* dan upaya ganti rugi.

Daftar Pustaka

- Agus Sardjono, *Prinsip-Prinsip Hukum Kontrak Dalam Cross Border Transaction : Antara Norma Dan Fakta*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 27 No. 4 Tahun 2008.
- Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta, Gravindo Persada, 2000.
- Komar Kartaatmadja, *Beberapa Masalah Dalam Penerapan ADR Di Indonesia, Dalam Prospek dan Pelaksanaan Arbitrase di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Marcus Priyo Gunarto, *Kriminalisasi dan Penalisisasi Dalam Rangka Fungsionalisasi Perda Pajak dan Retribusi* Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang, 2008.

Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak Memahami Hukum Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*, Mandar Maju, Bandung, 2012.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Fajar Interpratama Offset, Jakarta, 2009.

Salim H.S dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.

Salim H.S, *Hukum Pertambangan diIndonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

Soerjono Soekanto, *Faktor – Faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, Raja Grafindo, Jakarta, 2008.

_____, *Mengenai Antropologi Hukum*, Alumni, Bandung, 2002.

Yahya Ahmad Zein, *Kontrak Elektronik dan Penyelesaian Sengketa Bisnis E-commerce dalam Transaksi Nasional dan Internasional*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2009.

2. Internet :

http://medianotaris.com/alternatif_penyelesaian_sengketa_on_line_berita330.html

<http://tulistulisanfiksi.blogspot.com/2013/05/tahap-tahap-penjualan-online.html>